

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DALAM JASA TELEPON SELULER
(STUDI KASUS PADA INDOSAT IM3)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

MIA ANTIKA

B100130105

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DALAM JASA TELEPON SELULER
(STUDI KASUS PADA INDOSAT IM3)

Oleh:

MIA ANTIKA
B 100 130 105

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 21 Januari 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan penguji:

1. Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D
(Ketua Dewan Penguji)
2. Zulfa Irawati, SE, MSI
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. Kussudyarsana, SE, M.Si
(Anggota Dewan Penguji)


[.....]

[.....]

[.....]

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


Dr. Triyono, SE, M.Si



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Mia Antika**

Nim : **B100130105**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH SERVICE RECOVERY
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM JASA
TELEPON SELULER**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammmadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2 Januari 2017

Yang membuat pernyataan,


MIA ANTIKA

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

“Saya tidak memiliki bakat-bakat khusus selain rasa ingin tahu yang begitu besar”

(Albert Einstein)

"Learn and Take Action"

“Take Action Miracle Happen, No Action Nothing Happen”

(Tung DesemWaringin)

“Try everything without saying it’s impossible”

“If it’s to be, it’s up to me”

(Joe Girard)

“Our greatest glory is not in never falling, but in rising every time we fail”

(Confucius)

“Kita bisa jika berusaha”

“Everything is possible, if you believe in Allah”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

Yang Utama Dari Segalanya

Sujud syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayahnya. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan , membekaliku dengan ilmu yang bermanfaat. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.

Kedua Orang Tua Tercinta

Terima kasih ibu dan bapak yang telah memberikan curahan kasih sayang, cinta kasih, pengorbanan yang tak berujung, dukungan yang tiada henti serta dorongan semangat kepadaku. Kesabaran, serta untaian doa dan keringat kalian yang mendorong dan memotivasi ku untuk menjadi wanita yang lebih baik, dan mendorong ku untuk menjadi anak yang bisa membuat ibu dan bapak bangga. Untuk kalian karya kecil ini aku persembahkan.

Adikku Tersayang dan Keluarga

Terima kasih untuk adikku Eva Monika tercinta dan keluarga yang telah memotivasiku untuk lebih semangat lagi dalam penyelesaian pembuatan skripsi ini dan telah memberikan doa nya sehingga skripsi ini dapat selesai.

Dosen Pembimbing Skripsi

Bapak Kussudyarsana SE,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar dan tulus ikhlas telah memberikan masukan, saran, dukungan serta arahan yang baik dalam pembuatan skripsi ini. Terimakasih banyak pak atas apresiasi yang bapak berikan atas karya kecilku ini.

Sahabat dan Teman-Teman kelas C

Terima kasih untuk sahabat-sahabatku dan teman-temanku. Evita, dan Etis terima kasih selama ini selalu menemaniku dalam suka maupun duka dalam 4 tahun masa perkuliahan. Terima kasih Septi, Fibri, Fatimah, Putri, Tyas, Wulan Kurnia, Heni Wulandari, dan teman-teman kelas C UMS Angkatan 2013, terima kasih atas dukungan dan semangat dari kalian dan kenangan kebersamaan kita. Terima kasih teman semasa SMA dan SMP ku Rosita, Rini, Unggul, Endi dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih juga selalu memberikan menemani, menghibur dan saling memberikan semangat.

Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Muhammadiyah Surakarta

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah bapak/ibu dosen berikan kepada kami. Terima kasih buat mas Sasongko dan mas Sajiwo selaku asisten dosen yang selalu memberiku saran yang membantu dalam menyelesaikan karya kecil ini.

Seluruh Staff dan Karyawan/Karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Terima kasih atas pelayanan yang dengan tulus ikhlas yang telah kalian berikan dalam mempermudah sistem perkuliahanku

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM JASA TELEPON SELULER”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr.H.Bambang Setiadji, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr.H.Triyono, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr.Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si., selaku ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Kussudyarsana, SE., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dalam penyusunan penelitian demi kemajuan skripsi penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan Ibu saya yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
7. Sahabat dan teman-teman saya yang selama ini telah memberikan semangat, dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 21 Januari 2017

Penulis

MIA ANTIKA

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak pemulihan layanan terhadap kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Untuk melihat hubungan antara service recovery dan loyalitas pelanggan, penelitian ini menggunakan perspektif keadilan yang mencakup keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk bisnis berbasis teknologi informasi. Penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Surakarta dengan pelanggan operator telepon sebagai responden penelitian. Penelitian ini menggunakan sampel convenience dan menggunakan 150 responden yang dikelompokkan menjadi pelanggan mengeluh dan non-mengeluh. Analisis regresi digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data. Penelitian menunjukkan bahwa keadilan prosedural berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, keadilan distributif dan interaksional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil lain juga menemukan bahwa responden non-mengeluh lebih percaya dan loyalitas daripada pelanggan yang mengeluh terhadap layanan yang diberikan oleh operator telepon. Hal ini menunjukkan bahwa pemulihan layanan tidak dapat memulihkan kegagalan layanan.

Kata kunci: Pemulihan Layanan, Kegagalan Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The objectives of this research is to examine the impact of service recovery toward trust, and customer loyalty. To look at the connection between service recovery and customer loyalty this research used justice perspective that included procedural justice, interactional justice and distributive justice. The setting of this research was information technology business. The research was conducted in area of Surakarta regency with the customer phone operator as research respondent. This research used convinience sampling and employed 150 respondent that grouped by complaint and non-complaint customer. Regression analysis was used in this research to analyse the data. Research indicated that procedural justice have significant impact toward customer satisfaction. In contrast, distributive and interactional justive did not significant impact toward customer satisfaction. This research also found that trust and customer satisfaction significantly impact toward trust and customer loyalty. In addition, this result found that non-complaint respondent were more trust and loyalty than customer who complaint to service which provided by phone operator. This indicated that service recovery did not enable to recover service failure.

Keyword: Service Recovery, Service Failure, Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	11

1. Kegagalan Layanan	11
2. Pemulihan Layanan	12
3. Kepuasan Pelanggan	15
4. Kepercayaan Pelanggan	19
5. Loyalitas Pelanggan.....	20
B. Hubungan Antar Variabel	22
C. Penelitian Terdahulu	26
D. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	32
B. Data dan Sumber Data	32
C. Metode Pengumpulan Data.....	33
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
E. Metode Pengambilan Sampel	39
F. Metode Analisis Data.....	40
1. Uji Instrumen Penelitian.....	40
2. Uji Asumsi Klasik	42
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
4. Uji Hipotesis Penelitian.....	47
5. Uji One Sample T-Test	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden.....	50
B. Analisis Data.....	54

1. Uji Instrumen.....	54
a. Uji Validitas.....	54
b. Uji Reliabilitas.....	58
2. Uji Asumsi Klasik	59
a. Uji Normalitas	59
b. Uji Multikolinearitas.....	60
c. Uji Heteroskedastisitas	61
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4. Uji Hipotesis Penelitian.....	66
a. Uji t.....	66
b. Uji F.....	68
c. Koefisien Determinasi	70
5. Uji One Sample T-Test	72
C. Pembahasan Data Hasil Penelitian.....	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Saran-Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Jumlah Pengguna Layanan	1
Tabel 2.1Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1Definisi Operasional	37
Tabel 4.1Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Layanan	53
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Layanan	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Procedural Justice.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Interactional Justice.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Distributive Justice.....	56
Tabel 4.10 HasilUji Validitas Variabel Satisfaction	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Trust	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalty	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Data.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas Data	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data.....	62
Tabel 4.17 Signifikansi Model Regresi I.....	63

Tabel 4.18 Signifikansi Model Regresi II.....	64
Tabel 4.19 Signifikansi Model Regresi III.....	65
Tabel 4.20 Signifikansi Nilai T Model Regresi I	66
Tabel 4.21 Signifikansi Nilai T Model Regresi II.....	67
Tabel 4.22 Signifikansi Nilai T Model Regresi III.....	67
Tabel 4.23 Signifikansi Nilai F Model Regresi I	68
Tabel 4.24 Signifikansi Nilai F Model Regresi II.....	69
Tabel 4.25 Signifikansi Nilai F Model Regresi III.....	69
Tabel 4.26 Hasil Model Regresi I.....	70
Tabel 4.27 Hasil Model Regresi II.....	71
Tabel 4.28 Hasil Model Regresi III.....	71
Tabel 4.29 Hasil Model One Sample T-Test Pelanggan Complain.....	72
Tabel 4.29 Hasil Model One Sample T-Test Pelanggan Non Complain	72
Tabel 4.31 Hasil Uji Hipotesis.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Data Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, dan Uji Koefisien
Determinasi
- Lampiran 10. Hasil Uji One Sample T-Test
- Lampiran 11. Tabel T
- Lampiran 12. Tabel F
- Lampiran 13. Tabel r